

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

São partes no presente instrumento, de um lado, a pessoa física ou jurídica contratante do serviço, devidamente qualificada pelo **Termo de Adesão**, disponível pela internet no endereço [www.net-rosas.com.br](http://www.net-rosas.com.br), parte integrante deste instrumento, recebido via transmissão eletrônica de dados e mantido em arquivo com senha criptografada de seu exclusivo conhecimento, doravante denominada **ASSINANTE**; e, do outro lado, como contratada, a empresa **NET ROSAS COMÉRCIO E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.287.806/00001-38 com sede na cidade de Barbacena, Estado de Minas Gerais, na Avenida Bias Fortes nº 353, loja 1, na qualidade de prestadora do Serviço de Comunicação Multimídia, devidamente autorizada pela **ANATEL** por meio do Ato nº 003/2008, de 08 de janeiro de 2008 e publicada no Diário Oficial da União em 25 de março de 2008, doravante individualmente designada **PRESTADORA**, têm entre si o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, o qual será regido pelas cláusulas a seguir, bem como pela Resolução nº 272/01 da Anatel.

## DO OBJETO

1. Este contrato tem por **OBJETO** a aquisição, pelo **ASSINANTE**, do direito de acesso ao Serviço de Comunicação Multimídia no endereço acima mencionado, mediante os pagamentos pactuados, no período em que vigorar o presente contrato.

## DO PACOTE DE SERVIÇOS E SUAS ALTERAÇÕES

2. A escolha do pacote de SCM e da faixa de velocidade nominal de acesso à internet em banda larga selecionada poderá a qualquer tempo ser alterada pelo **ASSINANTE**, por outro pacote ou faixa de velocidade de sua escolha desde que disponível pela **PRESTADORA** à época da substituição. Neste caso, ficará o **ASSINANTE** responsável pelo pagamento da taxa de serviço respectiva, de acordo com a tabela de preços vigente à época, adequando-se ainda, o preço da mensalidade respectiva.
3. Em virtude da extensa gama de fatores externos que interferem na velocidade final resultante, o pacote de serviços especifica a velocidade nominal, não garantindo a **PRESTADORA**, em nenhuma hipótese, que a velocidade real resultante atinja sempre os valores nominais contratados.
  - 3.1. Conexões domésticas sem fio, pela própria tecnologia envolvida (Wi-Fi via roteador), **NÃO SE PRESTAM A TESTES DE VELOCIDADE**, pois a transmissão wireless é limitada e não se estará testando efetivamente o serviço contratado de conexão à internet. Para testar com eficiência, deve-se conectar um computador, em repouso e com capacidade de processamento suficiente, diretamente via cabo de rede à entrada do sistema.

## DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

4. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela ANATEL:
  - a) Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
  - b) disponibilidade dos serviços nos índices contratados;
  - c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
  - d) divulgação de informação ao **ASSINANTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
  - e) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações do **ASSINANTE**;
  - f) número de reclamações contra a **PRESTADORA**;
  - g) fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

## DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

5. Constituem direitos da **PRESTADORA**, além dos previstos na Lei 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:
  - a) empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;
  - b) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
  - c) a seu critério, e a qualquer momento, promover visita de verificação preventiva, sob aviso, ou visitação em caráter de fiscalização das obrigações assumidas.
  - d) A **PRESTADORA** deverá em até 72 (setenta e duas horas), responder às solicitações do **ASSINANTE** sobre serviços, tirar dúvidas e demais informações necessárias ao bom funcionamento dos serviços contratados.

Parágrafo único: A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continuará responsável perante a ANATEL e o **ASSINANTE** pela prestação e execução dos serviços.

6. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **PRESTADORA** deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou razão superior a trinta minutos.

Parágrafo primeiro – A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada ao **ASSINANTE** que será afetado, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

Parágrafo segundo – O competente aviso de interrupção ou degradação para manutenção da rede, será feito através do site [www.net-rosas.com.br](http://www.net-rosas.com.br).

Parágrafo terceiro – A **PRESTADORA** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

7. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a **PRESTADORA** tem a obrigação de:
- não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
  - tornar disponíveis ao **ASSINANTE**, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição dos serviços, bem como suas alterações;
  - prestar esclarecimentos ao **ASSINANTE**, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
  - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **ASSINANTE**, pertinentes à prestação do serviço.
8. A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **ASSINANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários;

Parágrafo único – A **PRESTADORA** disponibilizara os dados da suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão do sigilo.

### **DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

9. O **ASSINANTE** do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:
- de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma **PRESTADORA**;
  - à liberdade de escolha da **PRESTADORA**;
  - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
  - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço;
  - ao conhecimento prévio das condições de suspensão dos serviços, exceto quando independer da vontade da **PRESTADORA**;
  - ao recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados
  - o **ASSINANTE** tem inteira responsabilidade pela integração da solução de que trata este contrato com a sua rede interna e reconhece que o **PRESTADORA** não tem obrigação ou responsabilidade de configurar, dar manutenção ou reparar qualquer problema além da placa de rede que acompanha os demais equipamentos do **ASSINANTE**.
10. É proibido ao **ASSINANTE** ceder, transferir ou disponibilizar a prestação de serviço de comunicação multimídia – SCM, contratado com a **PRESTADORA** a terceiros, quer seja por cabo, rádio ou qualquer outro meio de transmissão, sob pena de rescisão do presente contrato, bem como, a obrigação do **ASSINANTE** de ressarcir a **PRESTADORA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes.
11. **CLAUSULA 13** – O **ASSINANTE** não poderá fazer em nenhuma hipótese o uso de softwares proibidos (sniffers, trojans, e similares), o que ocasionará na imediata suspensão dos serviços. O não cumprimento desta implicará em multa no valor de R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais);
12. **CLAUSULA 14** – O **ASSINANTE** não poderá disponibilizar através do serviço objeto do presente instrumento, servidores de e-mail (SMTP ou outro), FTP (File Transfer Protocol), VPN – (Virtual Private Network), HTTP, TELNET, e outros, sem o expresso consentimento da **PRESTADORA**, que se reserva do direito de rescindir o serviço, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento, caso seja identificado qualquer das práticas acima relacionadas ou, ainda, quelaquer prática nociva à rede de serviços da **PRESTADORA**, seja ela voluntária ou involuntária.
13. O kit cliente, destinado à prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, será entregue em comodato diretamente pela **PRESTADORA** ou sua representante, devendo o **ASSINANTE** mantê-lo em boas condições de funcionamento, sendo vedado ao mesmo a utilização de quaisquer outros equipamentos para esta finalidade, nem destes mesmos equipamentos para quaisquer outras finalidades.

### **DOS PREÇOS DE ADESÃO, MENSALIDADES E REAJUSTES**

14. Pelo direito de acesso ao SCM e da faixa de velocidade de acesso à internet em banda larga, o **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA**, o preço previamente ajustado, nas condições nela indicadas. O **ASSINANTE** deverá efetuar os pagamentos das mensalidades através de documento de cobrança emitido pela **PRESTADORA**, em estabelecimento bancário ou outra instituição autorizada prévia e expressamente por esta última.
15. O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** a quantia referente á mensalidade estipulada no Termo de Adesão, mediante documento de cobrança emitido mensalmente pela **PRESTADORA** e remetido ao **ASSINANTE**. Os valores referentes à mensalidade são pré-estabelecidos, não sendo aceito qualquer outro valor que não o constante na tabela de preços da **PRESTADORA**.

Parágrafo único – Dovalor total da mensalidade estipulada no Termo de Adesão, fica acertando que 10% (dez por cento) corresponde ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e o restante ao Serviço de Valor Adicionado (SVA).

16. O valor da mensalidade poderá ser reajustado anualmente, com base na variação IGPM, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período. Outrossim, será lícito à **PRESTADORA** reajustar a mensalidade em decorrência de fatos ou circunstâncias imprevisíveis ou alheias à sua vontade, e que importem em variação de seus custos operacionais, de modo a tornar este contrato excessivamente oneroso ou que resultem em desequilíbrio contratual à **PRESTADORA**.
17. O ATRASO NO PAGAMENTO ou o não-pagamento de qualquer das parcelas do preço da adesão e/ou mensalidades em seu respectivo vencimento acarretará a incidência de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora praticados no mercado, calculados sobre o valor total atualizado do débito. A eventual tolerância da **PRESTADORA** com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. A alegação de não recebimento, pelo **ASSINANTE**, do documento de cobrança não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento.
18. Em caso de **INADIMPLEMENTO**, pelo não pagamento de qualquer parcela do preço da adesão e/ou mensalidade na data de seu respectivo vencimento, o **ASSINANTE** será considerado inadimplente, podendo a **PRESTADORA** neste caso, além da exigibilidade dos débitos, incluindo informações aos órgãos de proteção ao crédito, optar:
- a) pela **INTERRUPÇÃO** imediata do serviço até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos;
  - b) pelo **DESLIGAMENTO** do ponto de conexão até a efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso, acrescido(s) dos encargos legais e contratualmente previstos, cabendo ainda ao **ASSINANTE** o pagamento da taxa de serviço vigente à época de seu re-ligamento, na hipótese de liquidação do débito. Em qualquer das hipóteses, será facultado à **PRESTADORA** proceder à suspensão da prestação de serviços acessórios (assistência técnica, etc) até efetiva quitação do(s) débito(s) em atraso.

#### **DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

19. Reconhecendo que a **PRESTADORA** somente oferece os meios de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, o **ASSINANTE** a isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de interrupção de suas atividades em decorrência de fato de terceiros, caso fortuito ou força maior, inclusive restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, ou, ainda, quedas bruscas de energia; danos involuntários que exijam o desligamento temporário do sistema em razão de reparos ou manutenção de equipamentos; a interrupção de sinais pelas fornecedoras de acesso à rede mundial; características técnicas dos aparelhos receptores do **ASSINANTE** que prejudiquem a recepção do sinal; e outros tipos de limitações técnicas ou intercorrências alheias à vontade da **PRESTADORA**.
20. O prazo de instalação do SCM pela **PRESTADORA** é até 10 dias, contados da data em que o **ASSINANTE** disponibilizar as condições físicas do imóvel para a instalação do SCM, além de, sempre que necessário for, providenciar a autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para ligação do mencionado sistema.
21. A **PRESTADORA** instalará o acesso ora contratado no endereço indicado pelo **ASSINANTE**, no qual o mesmo se compromete a disponibilizar local próprio, protegido, com energia elétrica e demais recursos para que se possa efetuar a instalação do equipamento.
- Parágrafo único: Na hipótese de cessarem as condições para operacionalização do serviço, que não possam ser superadas com os recursos disponíveis pela **PRESTADORA**, este contrato poderá ser cancelado sem nenhum ônus para ambas as partes.
22. É de responsabilidade do **ASSINANTE** providenciar todas as obras necessárias à disponibilização das condições físicas do imóvel à instalação do SCM, arcando com todos os custos dela decorrentes, cabendo ao **ASSINANTE**, outrossim, obter do síndico do condomínio ou dos demais condôminos, sempre que necessário for, a autorização para ligação dos sinais e para realização das obras referidas.
- Parágrafo único - Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **ASSINANTE** para acesso à internet devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.
23. Em caso de problemas no SCM, a responsabilidade da **PRESTADORA** pela manutenção e funcionamento estará limitada aos casos de uso regular dos aparelhos instalados, ficando, destarte, expressamente excluídos de tal garantia quaisquer serviços ou reparos que se façam necessários em razão de má ou inadequada utilização dos equipamentos do sistema.
24. Os serviços de assistência técnica, manutenção e instalação serão realizados com exclusividade pela **PRESTADORA** ou por empresa por ela autorizada, ficando expressamente vedado ao **ASSINANTE**:
- a) proceder qualquer alteração na rede interna de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);
  - b) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** manipule a rede interna, ou qualquer outro equipamento que as componha;
  - c) acoplar equipamento ao sistema de conexão do SCM que permita a recepção de serviço não contratado pelo **ASSINANTE** com a **PRESTADORA**;

d) disponibilizar através do serviço de acesso à internet em banda larga contratado, servidores Web, e outros à terceiros, sem a anuência da **PRESTADORA**. A **PRESTADORA** está autorizada a efetuar, periodicamente, vistoria nos equipamentos, visando a sua manutenção e funcionamento ideais;

Parágrafo único: Quando efetuada a solicitação de conserto pelo **ASSINANTE**, e as falhas não forem atribuíveis à **PRESTADORA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita ocorrida, cabendo aqueles certificarem-se previamente do valor praticado, à época, pela **PRESTADORA**.

25. A **PRESTADORA** se exime de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos, raios e descargas elétricas, ou qualquer evento que possa produzir alterações ou danos no sistema físico e ou eletrônicos dos equipamentos do **ASSINANTE**. De regra geral a **PRESTADORA** prestara suporte gratuito ao **ASSINANTE**, reservando-se, no entanto, ao direito de cobrar taxas por serviços adicionais. A **PRESTADORA** disponibilizará números de telefones e e-mails e ou outros meios de contatos.

26. A **PRESTADORA** disponibiliza o telefone 0800-283-2883 ao **ASSINANTE** para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados.

Parágrafo único – A **PRESTADORA** deverá em até 72 (setenta e duas horas), responder às solicitações do **ASSINANTE** de serviços, tirar dúvidas e demais informações necessárias ao bom funcionamento dos serviços contratados

27. A **PRESTADORA** terá garantido o acesso e trânsito, a qualquer tempo, nas dependências do **ASSINANTE** onde esteja instalado o sistema do SCM, como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do SCM. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, a **PRESTADORA** poderá proceder a suspensão imediata da prestação dos serviços ou ainda a rescisão do contrato, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

28. Alguns EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS e instalações poderão ser cedidos ( ou alugados) ao **ASSINANTE** pela **PRESTADORA**, a exclusivo critério desta, sempre em regime de comodato, caso sejam necessários à conexão de seu(s) aparelho(s) retransmissor(es) ao SCM contratado. O **ASSINANTE** ficará responsável pelos bens recebidos em comodato, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto e/ou extravio dos aludidos equipamentos.

29. Ocorrendo fatos imprevisíveis os quais acarretem elevação dos custos operacionais dos serviços prestados pela **PRESTADORA**, como por exemplo, de aumento real no preço dos acessos à rede mundial, a instituição de tributos, contribuições ou outros encargos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato, ou mesmo alterações em suas alíquotas, além de outros fatos equivalentes que importem no desequilíbrio econômico financeiro deste contrato, a **PRESTADORA** poderá aumentar a mensalidade paga pelo **ASSINANTE** em razão dos custos adicionais ora mencionados, sem prejuízo do reajuste previsto na décima quinta(15). Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurada à **PRESTADORA** a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus para a **PRESTADORA**, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias.

30. O **ASSINANTE**, após a quitação do preço da adesão e estando em dia com as mensalidades, terá a faculdade de solicitar, por escrito, a alteração de endereço para a transferência do local da adesão para outro endereço na mesma cidade, desde que haja possibilidade técnica de instalação, especialmente de disponibilidade do serviço no novo bairro indicado pelo **ASSINANTE**, onde se promoverá a nova instalação do sistema, respeitada as velocidades de acesso à internet em banda larga disponíveis, além dos prazos de instalação então fixados pela **PRESTADORA**, mediante o pagamento da taxa de serviço vigente na data do pedido de transferência.

31. Desde que o **ASSINANTE** esteja em dia com suas obrigações contratuais, a **PRESTADORA**, ou quem esta indicar, prestará ao **ASSINANTE** os serviços de assistência técnica por ele solicitados, neste instrumento entendida como os serviços especializados para atendimento auxiliar ao **ASSINANTE**, obedecida a tabela de preços praticada à época pela **PRESTADORA**. O **ASSINANTE** terá sempre acesso à tabela de preços em vigor.

#### **DO PRAZO E CONDIÇÕES DE RESCISÃO**

32. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema,

33. O presente contrato ficará rescindido de pleno direito caso:

- a) a qualquer tempo, mediante comunicação por escrito à **PRESTADORA** com antecedência mínima de 30 dias, devendo cumprir integralmente com as obrigações estabelecidas neste contrato, não acarretando, nesse caso, quaisquer ônus adicionais ao **ASSINANTE**;
- b) em razão da suspensão do serviço do **ASSINANTE** inadimplente, hipótese em que o referido **ASSINANTE** não terá direito a restituição de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais aqui fixados;
- c) o endereço indicado pelo **ASSINANTE** para a instalação do sistema não mais apresente as condições técnicas para conexão do SCM, não acarretando à **PRESTADORA** quaisquer outros ônus adicionais;
- d) falta de autorização pelo síndico do condomínio, ou os demais condôminos, para a instalação do referido sistema no endereço indicado, não acarretando à **PRESTADORA** quaisquer outros ônus adicionais;
- e) se o **ASSINANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **PRESTADORA**;

- f) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou por pedido ou decretação de concordata ou falência do **ASSINANTE**;
- g) seja cancelada a autorização do SCM concedida à **PRESTADORA** pelo órgão Federal competente, hipótese em que a **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus
- h) Se o **ASSINANTE** utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a moral, ou ainda, contrárias aos usos e costumes considerados razoáveis e normalmente aceitos no ambiente da internet, tais como: invadir a privacidade ou prejudicar outros membros da comunidade internet, tentar obter acesso ilegal a informações da **PRESTADORA** e/ou de terceiros, alterar e/ou copiar arquivos ou, ainda, obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail (spam e-mails) a grupos de usuários, ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não tenham consentimento expresso destes;
- i) se o desrespeitar as leis de direitos autorais e de propriedade intelectual;
34. Em qualquer das hipóteses de rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá restituir à **PRESTADORA**, em sua sede, os equipamentos e bens que lhe haviam sido entregues em regime de comodato, no prazo máximo de 15 dias, contados da data da rescisão.

Parágrafo Único: Caso não o faça, será o **ASSINANTE** constituído em mora, devendo responder pelos valores devidos pelos referidos bens, além da obrigação de pagar a mensalidade durante o tempo de atraso no cumprimento da obrigação prevista nesta cláusula.

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

35. A não utilização dos direitos e prerrogativas previstos neste contrato por qualquer das partes não importará em novação contratual ou renúncia de direitos nele estabelecidos, podendo a parte interessada, a qualquer tempo, e a seu critério exercê-los.
36. A **PRESTADORA** poderá ampliar, agregar outros serviços e introduzir modificações no presente contrato, mediante registro em Cartório ou de Aditivo contratual e no sistema operacional, com comunicação escrita ou mensagens lançadas no documento de cobrança mensal, o que será dado como recebido e aceito pelo **ASSINANTE** pela simples prática posterior de atos ou ocorrências de fatos configurativos de sua adesão ou permanência no SCM, sendo ainda aplicáveis, automaticamente, a todas as disposições deste contrato, todos os atos do poder concernente publicados na imprensa oficial e que digam respeito aos serviços ofertados no presente contrato.
37. O presente contrato obriga as partes e seus sucessores, os quais devem cumprir fiel e integralmente dos termos da avença, pelo prazo em que estiver em vigor, permanecendo em vigor, outrossim, todas as cláusulas e obrigações firmada entre as partes, reservando-se ainda a **PRESTADORA** o direito de ceder e transferir a terceiros, total ou parcialmente, independentemente de notificação prévia, os direitos e obrigações assumidos através deste instrumento.
38. A **PRESTADORA** indica ao **ASSINANTE** o endereço da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, cuja sede encontra-se em Brasília-DF, SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940, cujo endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), e o telefone da central de atendimento da Anatel 133. A biblioteca da Anatel localiza-se na sede, em Brasília, no Bloco F - Térreo, onde o **ASSINANTE** poderá encontrar cópia do regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia.

### **DO FORO**

39. As partes elegem o **FORO** da comarca de Barbacena, MG, para dirimir as controvérsias porventura oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

São partes no presente instrumento, de um lado, a pessoa física ou jurídica contratante do serviço, devidamente qualificada pelo **Termo de Adesão**, disponível pela internet no endereço [www.net-rosas.com.br](http://www.net-rosas.com.br), parte integrante deste instrumento, recebido via transmissão eletrônica de dados e mantido em arquivo com senha criptografada de seu exclusivo conhecimento, doravante individualmente denominada **ASSINANTE**; e, do outro lado, como contratada, a empresa **NET ROSAS COMÉRCIO E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.287.806/00001-38 com sede na cidade de Barbacena, Estado de Minas Gerais, na Avenida Bias Fortes nº 353, loja 1, Centro, doravante individualmente designada **PROVEDOR**, têm entre si o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**, o qual será regido pelas cláusulas a seguir:

### DOS SERVIÇOS

1. O presente contrato tem como objeto a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Serviço de provimento à Internet, pelo **PROVEDOR**, dentro das características de velocidade e modalidade especificadas para o **PLANO** contratado
  - b) Disponibilização pelo **PROVEDOR** de Caixas Postais e endereços para correio eletrônico, nas quantidades e capacidades especificadas para o **PLANO** contratado.
  - c) Hospedagem, pelo **PROVEDOR**, de domínios e páginas em HTML, nas quantidades e capacidades especificadas para o **PLANO** contratado.

### DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO PROVEDOR

2. O **PROVEDOR** poderá realizar interrupções programadas no serviço para atividades de manutenção no seu Data-Center, as quais poderão ter duração máxima acumulada de 20 horas no mês, devendo comunicá-las previamente ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de 12 horas, por e-mail ou através de seu endereço na Internet – [www.net-rosas.com.br](http://www.net-rosas.com.br).
3. O **PROVEDOR** empreenderá sempre seus melhores esforços no sentido de manter o serviço permanentemente ativo, não se responsabilizando, porém, pelas interrupções da **CONEXÃO** prestada pelo **OPERADOR SCM** ou **PROVEDOR DE BACKBONE**.
4. Os serviços prestados pelo **PROVEDOR** poderão ser interrompidos por diversos motivos alheios à sua operação, tais como: interrupção ou falha no fornecimento de energia pela concessionária pública por longos períodos, interrupções serviços de telecomunicações de fornecimento de terceiros, motivos de força maior tais como causas da natureza, catástrofes e outros previstos na legislação.
5. Os serviços ora contratados não são apropriados para finalidades que deles exijam a continuidade permanente ou mesmo a garantia de taxas mínimas de paralisação ou desempenho e, dessa forma, o **PROVEDOR** não se responsabiliza por eventuais prejuízos de qualquer natureza que o **CLIENTE** venha a sofrer em função da paralisação total ou parcial do serviço.
6. O **PROVEDOR** não se responsabiliza pela interrupção dos serviços por motivos causados pela ação direta de terceiros em que não tenha tido qualquer contribuição, nem pelas interrupções motivadas por problemas decorrentes de interrupções da **CONEXÃO** prestada pelo **OPERADOR SCM** ou **PROVEDOR DE BACKBONE** ou ainda pelo mau funcionamento ou erro de configuração do equipamento que efetua o serviço.
7. Em virtude da extensa gama de fatores externos que interferem na velocidade final resultante, o pacote de serviços especifica a velocidade nominal, não garantindo a **PRESTADORA**, em nenhuma hipótese, que a velocidade real resultante atinja sempre os valores nominais contratados.
  - 7.1. Conexões domésticas sem fio, pela própria tecnologia envolvida (Wi-Fi via roteador), **NÃO SE PRESTAM A TESTES DE VELOCIDADE**, pois a transmissão wireless é limitada e não se estará testando efetivamente o serviço contratado de conexão à internet. Para testar com eficiência, deve-se conectar um computador, em repouso e com capacidade de processamento suficiente, diretamente via cabo de rede à entrada do sistema.
8. O **PROVEDOR** manterá ativo o Serviço de Atendimento ao Cliente através dos números de telefone divulgados nos seus endereços na Internet, nos dias de semana das 8:00 às 18:00 e sábados de 08:00 às 12:00.
9. O **PROVEDOR** disponibilizará ao **ASSINANTE** as contas de correio eletrônico até a quantidade máxima especificada para o **PLANO** contratado, não se responsabilizando pela guarda ou back-up dos e-mails recebidos ou enviados pelo **ASSINANTE**.
10. O **ASSINANTE** deverá utilizar software cliente adequado ao envio e recebimento de mensagens de correio da Internet, sendo que o acesso à caixa postal através de página da Internet (“Webmail”) destina-se ao uso eventual nos casos em que o **ASSINANTE** estiver viajando ou em local distante de sua **CONEXÃO**, não sendo garantida pelo **PROVEDOR** a armazenagem permanente das mensagens recebidas ou enviadas através de seus servidores.
11. Quando houver hospedagem de domínio e disponibilização de espaço para páginas do **ASSINANTE**, o **PROVEDOR** não se responsabilizará pelo “back-up” ou manutenção das páginas e dados hospedados, os quais deverão ser

carregados e mantidos no servidor pelo próprio **CLIENTE**, sendo que para isso o **PROVEDOR** disponibilizará ao **ASSINANTE** o acesso ao seu espaço de hospedagem através de conexão por FTP (“File Transport Protocol”).

12. Quando o **PLANO** contratado pelo **ASSINANTE** prever limite mensal de tráfego (franquia) de dados, sempre que a franquia de tráfego mensal contratada pelo **ASSINANTE** for ultrapassada o **PROVEDOR** manterá a conexão do **ASSINANTE** com uma banda de pelo menos 32 kbps até o final do período mensal, tanto para recepção como para transmissão.

### **DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO ASSINANTE**

13. Caberá ao **ASSINANTE** manter seu computador protegido contra invasões provenientes de outros usuários da Internet, bem como contra infecções causadas por softwares nocivos (vírus, “spywares”) ainda que as mesmas possam ser adquiridas por intermédio de seu acesso à Internet. Qualquer contribuição nesse sentido efetuado pelo **PROVEDOR** ao **ASSINANTE** não imputará ao primeiro qualquer responsabilidade por essa proteção.
14. O **ASSINANTE** não poderá praticar atos ilegais ou imorais na utilização do serviço, tais como, invadir a privacidade, prejudicar outros usuários da Internet, tentar obter acesso a computadores de terceiros sem prévia autorização, enviar mensagens coletivas de e-mail de forma indiscriminada (spam mails), propagar programas nocivos ou que causem danos a terceiros, bem como alterar endereços de máquinas (IP), de **REDE** ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros, ocultar a identidade ou autoria.
15. O **PROVEDOR** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento, caso seja identificada qualquer prática nociva do **ASSINANTE** a qualquer outro **ASSINANTE** ou aos usuários em geral da Internet, seja ela voluntária ou involuntária.
16. O **PROVEDOR** poderá, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes, desde que exista exigibilidade com respaldo legal, toda e qualquer informação sobre o **ASSINANTE**, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.
17. O **ASSINANTE** responsabiliza-se pela guarda exclusiva de suas mensagens de correio eletrônico, recebidas ou enviadas, em seus próprios equipamentos e, para tal, deverá utilizar software apropriado.
18. O **ASSINANTE** deverá comunicar imediatamente ao **PROVEDOR**, através de seu Serviço de Atendimento a Clientes (SAC), por meio do telefone nº (32) 3331-6200, qualquer problema que identificar no uso dos serviços ora contratados, registrando sempre o número do chamado para suporte a eventual futura reclamação referente ao problema comunicado.
19. A prestação dos serviços ora contratada é de natureza individual, não sendo permitida ao **ASSINANTE** a cessão ou venda total ou parcial desses serviços a terceiros, a qualquer título que seja.

### **DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS, PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

20. O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** a quantia referente à mensalidade estipulada no Termo de Adesão, mediante documento de cobrança emitido mensalmente pela **PRESTADORA** e remetido ao **ASSINANTE**. Os valores referentes à mensalidade são pré-estabelecidos, não sendo aceito qualquer outro valor que não o constante na tabela de preços da **PRESTADORA**.

Parágrafo único – Do valor total da mensalidade estipulada no Termo de Adesão fica acertado que 50% (cinquenta por cento) correspondem ao Serviço de Valor Adicionado (SVA), e o restante, ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

21. Os valores mensais dos serviços ora contratados poderão incluídos nas cobranças mensais efetuadas pelo **OPERADOR**, de forma a reduzir custos, racionalizar e facilitar os processos de cobrança e do pagamento pelo **ASSINANTE**.
22. As mensalidades vencerão no 5º dia útil de cada mês subsequente, sendo que a primeira mensalidade será calculada pró-rata pelo período entre a data do início do serviço e o final do primeiro mês.
23. Caso o período pró-rata da primeira mensalidade for inferior a quinze dias, o valor referente a essa primeira mensalidade poderá ser cobrado junto com a segunda mensalidade.
24. As promoções concedidas pelo **PROVEDOR** poderão ser por prazo determinado ou indeterminado. No caso de promoções por prazo determinado, as mesmas não poderão ser suspensas antes do término do prazo. No caso de promoções por prazo indeterminado, o **PROVEDOR** divulgará, através de seu endereço na Internet e com antecedência mínima de 30 dias, a data de encerramento da promoção.
25. Entende-se por SLA (Service Level Agreement - Acordo de Nível de Serviço), o percentual de compromisso, apenas e tão somente se devidamente especificado no Termo de Adesão, onde fica estabelecido que a indisponibilidade do serviço, comprovada no mês por ambas as partes através de protocolo de chamado técnico que exceder ao percentual informado sobre 720 horas mensais, aplicado proporcionalmente como redutor do valor da mensalidade, deverá ser ressarcida mediante solicitação formal do **ASSINANTE**.

26. Os preços estabelecidos na Tabela de Preços serão reajustados anualmente todo dia 1º de junho com base na variação do IGP-M divulgado pela FGV, referente ao período entre o primeiro de maio do ano vigente e trinta de abril do ano anterior.
27. As mensalidades deverão ser pagas na Av. Bias Fortes 353, loja 1 – Centro, Barbacena, ou em outro endereço formalmente designado pelo **PROVEDOR**, ou ainda através da **REDE** bancária quando houver boleto bancário disponibilizado ao **ASSINANTE**.
28. A falta de boleto bancário não exime o **ASSINANTE** do pagamento de sua mensalidade até a data de vencimento.
29. O não pagamento das mensalidades até a data do vencimento ensejará a aplicação das seguintes penalidades ao **ASSINANTE**:
- multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor do débito;
  - correção monetária até a data do efetivo pagamento;
  - após 15 (quinze) dias de inadimplência, além dos encargos moratórios, o **ASSINANTE** estará sujeito, ainda, ao bloqueio dos serviços objeto do presente contrato, inclusão do débito nos órgãos de proteção ao crédito, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais bem como da rescisão do contrato na forma estabelecida no presente instrumento, ficando o restabelecimento do serviço condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora.
30. O **ASSINANTE** poderá solicitar a qualquer momento a alteração de **PLANO**, a qual se efetivará somente a partir do início do próximo período mensal.

### DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

31. O prazo de vigência deste Contrato é de 1 (um) ano a contar da data de adesão ao serviço, podendo ser renovado por período indeterminado, desde que não haja manifestação contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do seu vencimento.
32. O presente contrato poderá ser rescindido sem ônus a qualquer tempo pela outra parte, no caso do descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas e condições deste contrato, no caso de determinação judicial, ou legal regulamentar que impeça a prestação do serviço, ou ainda no caso de dissolução, insolvência, concordata ou falência decretada ou requerida por qualquer das partes.
33. O presente contrato poderá ainda ser rescindido sem ônus, por quaisquer das partes, a qualquer tempo desde que após o seu vencimento, por escrito, num prazo mínimo de 30 dias de antecedência.
34. No caso de rescisão unilateral do presente contrato por qualquer das partes fora do prazo acordado e não se incluindo nos dois itens anteriores, a parte infratora se compromete a ressarcir a outra no valor total das mensalidades faltantes até o final do prazo, cobráveis no ato da rescisão.

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

35. A adesão pelo **ASSINANTE** e aceitação automática do inteiro teor deste Contrato, o qual permanecerá disponível no endereço da Internet do **PROVEDOR**, se realizará através do seu primeiro acesso à Internet, nas condições do **PLANO** contratado;
36. O efetivo acesso à **INTERNET** depende da utilização pelo **ASSINANTE** de equipamentos que se enquadrem nos padrões e características técnicas mínimas necessárias para a perfeita fruição do serviço.
37. O presente Contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, por acordo prévio e escrito entre as partes.
38. O presente Contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de defesa do consumidor;
39. A tolerância ou o não exercício de quaisquer direitos assegurados neste Contrato não importará em ato de renúncia ou novação, podendo as partes exercê-los a qualquer tempo.

### DO FORO

40. As Partes elegem o foro da Comarca do Município de Barbacena, MG, como o único competente para dirimir eventuais questões resultantes da interpretação ou execução do presente Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS  
Rua Primeiro de Maio, 95, loja 04 - Centro - Barbacena/MG  
tel. (32) 3331.5485 - OFICIAL: ANA PAULA MACHADO DE OLIVEIRA

Apresentado hoje, PROTOCOLADO sob o número 18.966  
REGISTRADO no Livro C2, sob o número 1.241.  
Barbacena/MG, 04 de julho de 2008.

Ana Paula Machado de Oliveira, Titular

EMOLUMENTOS: R\$19,21 RECOMPE: R\$1,15 T.F.J.: R\$6,39 TOTAL: R\$26,75

SELO DE FISCALIZAÇÃO  
CARTÃO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS  
ATA 69353  
RUA 1º DE MAIO, 95 LOJA 04 - CENTRO  
CEP 36200-072 - BARBACENA - MG  
TEL: (32) 3331-5485

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS  
RUA 1º DE MAIO, 95 LOJA 04 - CENTRO  
CEP 36200-072 - BARBACENA - MG  
TEL: (32) 3331-5485





NetRosas Telecomunicações Ltda  
Av. Bias Fortes 351 36200-068 Barbacena MG  
Pabx (32) 3331-6200 contato@net-rosas.com.br

## TERMO DE ADESÃO

Data: \_\_\_\_\_

Por este instrumento particular, o assinante abaixo qualificado adere ao Contrato de Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e ao Contrato de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), devidamente registrados no Cartório de Registro de Títulos e Documentos das Pessoas Jurídicas de Barbacena, Minas Gerais, sob o número 18966 e 18967, respectivamente, que dispõem sobre os serviços de fornecimento e acesso à internet, contratados à **Net Rosas Telecomunicações Ltda**, disponíveis pela internet no endereço [www.net-rosas.com.br/contratos](http://www.net-rosas.com.br/contratos) ou, ainda, fisicamente, caso solicitado. O presente Termo de Adesão vigorará enquanto vigorarem os contratos referenciados acima.

### QUALIFICAÇÃO DO ASSINANTE

NOME/RAZÃO SOCIAL:				CIC:		RG/IE:	
REPRESENTANTE LEGAL:					CPF:		
ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO:					DATA DE ABERTURA:		
BAIRRO:		CIDADE:			CEP:	PROV. ANTERIOR:	
REFERÊNCIA:				E-MAIL:			
ROTEADOR/NOTAS:				TELEFONE PRINCIPAL:		TELEFONE SECUNDÁRIO:	
VELOC.(Mbps)	DIA DO VCTO:	INSTALAÇÃO:	PARC.:	MENSALIDADE:	PROMOÇÃO FIDELIDADE:		

\_\_\_\_\_  
Cliente (nome)

\_\_\_\_\_  
Responsável Técnico (nome)

Entendo que recebi o kit cliente em comodato e que permitirei sua completa retirada nos casos de rescisão por cancelamento ou inadimplemento, caso contrário comprometo-me a efetuar o seu pagamento, no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais).



NetRosas Telecomunicações Ltda  
Av. Bias Fortes 351 36200-068 Barbacena MG  
Pabx (32) 3331-6200 contato@net-rosas.com.br

## TERMO DE ADESÃO

Data: \_\_\_\_\_

Por este instrumento particular, o assinante abaixo qualificado adere ao Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM) e ao Contrato de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), devidamente registrados no Cartório de Registro de Títulos e Documentos das Pessoas Jurídicas de Barbacena, Minas Gerais, sob o número 18966 e 18967, respectivamente, que dispõem sobre os serviços de acesso e porta à internet, contratados à **Net Rosas Telecomunicações Ltda**, disponíveis pela internet no endereço [www.net-rosas.com.br/contratos](http://www.net-rosas.com.br/contratos) ou, ainda, fisicamente, caso solicitado. O presente Termo de Adesão vigorará enquanto vigorarem os contratos referenciados acima.

### Pedimos sua especial atenção para as seguintes cláusulas que estão presentes nos contratos:

“Conexão sem fio (via Wi-Fi, com roteador) **NÃO SE PRESTAM A TESTES DE VELOCIDADE**, pois a transmissão é limitada e você não estará testando sua velocidade contratada, apenas o Wi-Fi. Se quiser testar com eficiência, conecte seu notebook **DIRETAMENTE** via cabo de rede. Além disso, o pacote de serviços especifica a **banda nominal máxima**, não garantindo a **PRESTADORA** que a velocidade real atinja sempre os valores nominais contratados, pois fatores externos interferem na velocidade final resultante”;

“O kit cliente (...) será entregue em comodato (...), devendo o ASSINANTE mantê-lo em boas condições de funcionamento (...) devendo restituí-los à PRESTADORA (...) respondendo ainda nos casos de dano, perda, ou extravio”;

“Após 15 (quinze) dias de inadimplência, além dos encargos moratórios, o ASSINANTE estará sujeito ao bloqueio dos serviços objeto do presente contrato, assim como a inclusão do débito nos órgãos de proteção ao crédito”;

“Do valor total da mensalidade estipulada neste documento, fica acertado que 50% (cinquenta por cento) correspondem ao serviço de acesso (Serviço de Comunicação Multimídia - SCM) e o restante à porta internet (Serviço de Valor Adicionado - SVA)”.

### RECIBO

Recebemos a instalação, ou a sua primeira parcela, conforme a QUALIFICAÇÃO DO ASSINANTE, no valor de R\$ _____, _____ ( _____ ) nesta data.  _____ Responsável Técnico (nome)
--

Seu novo e-mail: \_\_\_\_\_

Senha Inicial: \_\_\_\_\_